

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

Rua Nelcy Lopes Vieira, s/nº – Jardim Limoeiro – Serra – ES, CEP 29.164-018

Fax: (27) 2127-5406 – Tel: (27) 2127-5114/2127-5430

e-mail: suprimentos@cesan.com.br

www.cesan.com.br

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2013

A COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, doravante denominada CESAN, realizará a licitação, na modalidade "Pregão Presencial", para **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA 0800 PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE DE CALL CENTER DA CESAN**, conforme **Processo nº 953-2013-00002**, de 07/01/2013, devidamente aprovado pela sua Diretoria. O Pregão será realizado por Pregoeiro e Equipe de Apoio, designados pela Resolução nº 5433/2012, de 12/09/2012, e será regido pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, subsidiariamente pelo Decreto nº 1527-R, de 30/08/2005, pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, Lei Complementar nº 123/2006, Decreto nº 2060-R, de 20/05/2008 e demais normas pertinentes e pelas condições estabelecidas pelo presente Edital.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. Data da realização: 10/04/2013.
- 1.2. Credenciamento: Das 08:30 até 09:00 horas.
- 1.3. Abertura da sessão: às 09:00 horas.
- 1.4. Local: O Pregão Presencial será realizado, em sessão pública, na Sala de reuniões da R-DLI, situada no Centro Administrativo e Operacional da CESAN, Rua Nelcy Lopes Vieira, s/nº - Jardim Limoeiro – Serra – ES.
- 1.5. Formalização de consultas: (informando o nº do Pregão), através do e-mail: suprimentos@cesan.com.br, ou pelo Tel. (27) 2127-5114 (Pregoeiro Jamil Guilherme do Nascimento Junior).

2. DO OBJETO

- 2.1. O objeto deste Pregão é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA 0800 PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE DE CALL CENTER DA CESAN**, para atendimento à **Gerência de Tecnologia da Informação – (R-GTI) da CESAN**, em conformidade com quantidades e especificações contidas nos **ANEXOS I e II** do presente Edital.

3. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO

- 3.1. O recebimento do objeto da presente licitação se fará na forma estabelecida no **ANEXO VII – MINUTA DO CONTRATO** deste Edital.

4. DA FONTE DE RECURSOS

- 4.1. Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes desta licitação provêm de receita própria da **CESAN**, conforme conta do razão 400300309 e centro de custo 6002324100.

5. DO PRAZO E DURAÇÃO DO CONTRATO

- 5.1 A vigência do **CONTRATO** será de **24 (vinte e quatro)** meses, contada a partir da data de eficácia do **CONTRATO**.
- 5.2 Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:
- I – Publicação do extrato do **CONTRATO** no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo pela **CESAN**;
 - II – Prazo de mobilização de **30 dias**, contados após a emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN**;
 - III – Emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN**.
- 5.3 Por tratar-se de serviços de natureza contínua e permanente tal prazo poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, de acordo com art.57 inciso II da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações.

6. DOS PREÇOS

- 6.1. O valor global do orçamento da **CESAN** para execução dos **SERVIÇOS** previstos nesta licitação é de **R\$ 1.804.021,39 (um milhão e oitocentos e quatro mil e vinte e um reais e trinta e nove centavos)** referenciados ao mês de **fevereiro/2013**.
- 6.2. Nos preços unitários e totais dos serviços estão incluídos os seguintes requisitos:
- ✓ Materiais em geral, exceto os que serão fornecidos pela **CESAN**;
 - ✓ Mão de obra especializada ou não;
 - ✓ Transportes e deslocamentos em geral;
 - ✓ Seguros em geral;
 - ✓ Equipamentos e ferramentas necessários;
 - ✓ Encargos sociais, fiscais, comerciais e tributos de qualquer natureza, resultantes da execução dos **SERVIÇOS**, observada, quanto ao ISS, a legislação Municipal correspondente;
 - ✓ Responsabilidade pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos **SERVIÇOS**;
 - ✓ Horas-extras, adicionais noturnos, trabalhos aos sábados, domingos e feriados.
 - ✓ BDI composto de:
 - Administração central;
 - Administração local (Despesas previstas na CLÁUSULA OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA que não sejam pagas, dentre outras, através da planilha de preços. Mão de obra indireta, uniforme, equipamentos de proteção individual, vale transporte, alimentação conforme legislação e demais obrigações previstas em acordo coletivo vigente da categoria);
 - Impostos previstos por lei;
 - Lucro
- 6.3. A eventual inadimplência do **CONTRATADO** com referência aos encargos aqui estabelecidos não transfere à **CESAN** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do **CONTRATO** ou restringir a regularização e o uso dos **SERVIÇOS**.
- 6.4. Os preços incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS** licitados, bem como seus lucros, conforme as especificações e anexos contidos neste e eventuais aumentos ou adiantamentos salariais provenientes de lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial.
- 6.5. Os pagamentos serão realizados em conformidades com a **CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO** da **MINUTA DO CONTRATO – ANEXO VII** deste Edital.

7. PRAZO DE VALIDADE DAS PROPOSTAS

- 7.1 O prazo de validade das Propostas será de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data prevista para envio das mesmas.

8. REFERÊNCIA DE TEMPO

- 8.1 Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema e na documentação relativa ao certame.

9. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

- 9.1 Poderão participar da licitação os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste Edital e seus anexos.
- 9.2 Estarão impedidos de participar de qualquer fase do processo interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:
- a) Estejam constituídos sob a forma de consórcio;
 - b) estejam cumprindo penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e/ou impedimento de contratar com a **CESAN**;
 - c) sejam declarados inidôneas para licitar ou contratar com a **CESAN**;
 - d) entre seus dirigentes, gerentes, sócios, responsáveis e técnicos, haja alguém que seja empregado ou dirigente da **CESAN**;
 - e) hipóteses do art. 9º da Lei nº 8.666/93 e alterações;
 - f) cujos sócios ou diretores pertençam simultaneamente a mais de uma empresa.

10. ENTREGA DOS ENVELOPES

- 10.1 A Sessão Pública de Recebimento dos Envelopes “A” (Proposta Comercial de Preços) e “B” (Documentação de Habilitação), será realizada às 09:00 horas do dia 10 de abril de 2013, à Rua Nelcy Lopes Vieira, s/nº - Jardim Limoeiro – Serra – ES.
- 10.2 Os Envelopes “A” e “B” deverão ser entregues, conjuntamente, ao Pregoeiro, na sessão pública de abertura deste certame, no endereço, dia e hora indicados no item anterior e deverão conter:
Envelope A – Proposta Comercial
Envelope B – Documentos de Habilitação
- 10.3 Os envelopes deverão ser entregues fechados, inviolados, e conter os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:

À
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN
PREGÃO PRESENCIAL N º 001/2013
OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA 0800 PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE DE CALL CENTER DA CESAN
EMPRESA:
ENDEREÇO:
TELEFONE:
ENVELOPE A ou B (PROPOSTA COMERCIAL ou HABILITAÇÃO)

- 10.4 A Companhia Espírito Santense de Saneamento - CESAN não receberá envelopes de Proposta Comercial e Documentos de Habilitação que não sejam entregues ao Pregoeiro designado no local, data e horário definidos neste Edital não se admitindo remessa via postal.

11. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

11.1. O certame será conduzido pelo Pregoeiro, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) Acompanhar os trabalhos da Equipe de Apoio;
- b) Responder às questões formuladas pelos Proponentes, relativas ao certame, apoiado pelo setor responsável pela elaboração dos elementos da licitação, no prazo de até 24h (vinte e quatro horas);
- c) Abrir as Propostas de Preços;
- d) Analisar a aceitabilidade das propostas;
- e) Desclassificar propostas indicando os motivos;
- f) Conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta do lance de menor preço;
- g) Verificar os Documentos de Habilitação do Proponente classificado em primeiro lugar;
- h) Declarar o vencedor;
- i) Receber, examinar e decidir sobre a pertinência dos recursos;
- j) Elaborar a Ata da Sessão;
- k) Encaminhar o processo à autoridade superior para homologar e autorizar a contratação;
- l) Convocar o vencedor para assinar o **CONTRATO** ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido;
- m) Abrir processo administrativo para apuração de irregularidades visando a aplicação de penalidades previstas na legislação.

12. PROCEDIMENTOS E JULGAMENTOS

12.1 O critério a ser utilizado na avaliação e julgamento das propostas e posterior adjudicação é o de **“MENOR PREÇO GLOBAL”**.

12.2 CREDENCIAMENTO

- 12.2.1 Na sessão pública para recebimento das propostas e da documentação de habilitação, o licitante que desejar credenciar representante, deverá se apresentar para o credenciamento, junto ao Pregoeiro no horário previsto neste Edital, devidamente munido de documento que o credencie a participar deste certame e a responder pela representada, devendo, ainda, identificar-se, exibindo a carteira de identidade ou outro documento equivalente.
- 12.2.2 O credenciamento far-se-á através de instrumento público ou particular de procuração, conforme modelo **ANEXO XII** ou documento que comprove os necessários poderes para formular ofertas e lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome da licitante.
- 12.2.3 A procuração deverá ser entregue ao Pregoeiro separadamente dos Envelopes “A” e “B”.
- 12.2.4 No caso de credenciamento por instrumento particular de procuração de dirigente, sócio ou proprietário da empresa licitante, deverá ser apresentado cópia autenticada do respectivo estatuto ou contrato social e da última alteração estatutária ou contratual devidamente registrado, nos quais sejam expressos os poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.
- 12.2.5 Para o credenciamento de sócio-gerente, administrador eleito ou proprietário basta a apresentação de cópia autenticada do respectivo estatuto ou contrato social e da última alteração estatutária ou contratual devidamente registrado.

- 12.2.6 Para efeitos da Lei Complementar 123/2006, as microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar a **DECLARAÇÃO** constante do **ANEXO IX**, em mãos, junto ao credenciamento.
- 12.2.7 A responsabilidade pela declaração de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte é única e exclusiva do licitante que, inclusive, se sujeita a todas as consequências legais que possam advir de um enquadramento falso ou errôneo.
- 12.2.8 A falsidade de declaração prestada objetivando os benefícios da Lei Complementar nº 123/06, caracterizará o crime Falsidade Ideológica de que trata o art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e da sanção administrativa prevista na Lei 8.666/93.
- 12.2.9 Será admitido apenas 01 (um) representante para cada licitante credenciada, sendo que cada um deles poderá representar apenas uma empresa.
- 12.2.10 A ausência do representante em qualquer momento da sessão importará em renúncia à prática dos atos cometidos durante sua ausência.

12.3 RECEBIMENTO E ABERTURA DOS ENVELOPES

- 12.3.1 Encerrado o prazo previsto para o credenciamento, o Pregoeiro declarará aberta a sessão do PREGÃO, oportunidade em que não mais aceitará novas empresas, dando início ao recebimento do Envelope “A” - Proposta Comercial, Envelope “B” - Documentos de Habilitação e da **DECLARAÇÃO** de que preenche os requisitos habilitatórios (**ANEXO VIII**), que deverá ser entregue separadamente.
- 12.3.2 Não serão recebidas propostas feitas por e-mail, fax, remessa postal, telegrama ou qualquer outro meio de teletransmissão.
- 12.3.3 Uma vez iniciada a abertura do envelope Proposta Comercial, não serão permitidas quaisquer retificações que possam influir no resultado final deste PREGÃO, ressalvadas apenas aquela avaliadas e expressamente autorizadas pelo Pregoeiro, destinadas a sanar evidentes erros materiais.

12.4 CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

- 12.4.1 Abertos os envelopes de Propostas Comerciais, estas serão analisadas verificando o atendimento a todas as especificações e condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, sendo imediatamente desclassificadas aquelas que estiverem em desacordo.
- 12.4.2 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, assim definidas na Lei Complementar nº 123/06, deverão também se declarar como tais na sua proposta de preço. Não o fazendo, e descumprindo o disposto nos itens 12.2.7 e 12.2.8, significa renúncia expressa e consciente, desobrigando o Pregoeiro, dos benefícios de preferência da lei Complementar 123/2006 aplicáveis ao presente certame.
- 12.4.3 O Pregoeiro classificará o autor da proposta de **menor preço** e aqueles que tenham apresentado propostas em valores até 10% (dez por cento) superiores à proposta de menor preço, para participarem dos lances verbais.
- 12.4.4 Não havendo pelo menos 3 (três) ofertas nas condições definidas no inciso anterior, poderão os autores das melhores propostas, até o máximo de 3 (três), oferecer novos lances verbais e sucessivos, quaisquer que sejam os preços oferecidos.
- 12.4.5 No caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes, observando o disposto no subitem 12.5.2.

- 12.4.6 A desclassificação da proposta da licitante importa preclusão do seu direito de participar da fase de lances verbais.
- 12.4.7 Após a fase de classificação, não caberá desistência das propostas, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

12.5 LANCES VERBAIS

- 12.5.1 Aos licitantes classificados será dada a oportunidade para nova disputa, por meio de lances verbais e sucessivos, de valores distintos e decrescentes, a partir do autor da proposta classificada de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor.
- a) Durante a fase de lances será facultado ao Pregoeiro estabelecer o valor mínimo admissível para o lance superveniente, visando a celeridade do pregão.
- b) Antes do início da etapa de lances haverá, a critério do Pregoeiro, acordo de tempo para utilização de aparelho celular. Iniciada a etapa de lances os aparelhos deverão ser desligados.
- 12.5.2 Se duas ou mais propostas, em absoluta igualdade de condições, ficarem empatadas, será realizado sorteio em ato público, para definir a ordem de apresentação dos lances.
- 12.5.3 A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo Pregoeiro, implicará exclusão do licitante da etapa de lances verbais e manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de posterior ordenação das propostas.
- 12.5.4 Encerrada a etapa de lances, serão classificadas as propostas selecionadas e não selecionadas para a etapa de lances, na ordem crescente dos valores, considerando-se para as selecionadas o último preço ofertado.
- 12.5.5 O Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço.
- 12.5.6 Após a negociação, se houver, o Pregoeiro examinará a **aceitabilidade** do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.
- 12.5.7 Nos termos da Lei Complementar nº 123/06, após a classificação final dos preços propostos, como critério de desempate, será dado direito de às microempresas e empresas de pequeno porte que se enquadrem na situação de empate ficto, desde que o menor preço ofertado não seja de uma microempresa ou empresas de pequeno porte.
- 12.5.8 O empate ficto mencionado acima será verificado na situação em que a proposta apresentada pela microempresa ou empresa de pequeno porte seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, ocasião na qual proceder-se-á da seguinte forma:
- a) A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos após a convocação, apresentar, nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será considerada primeira classificada quanto ao objeto deste Pregão, passando-se à fase de negociação e análise dos documentos de habilitação da licitante.
- b) Se por motivo justificado, não for possível a aplicação da regra contida no parágrafo anterior, o pregoeiro deverá informar aos licitantes a data e hora em que irá declarar a ocorrência do empate e convocar a microempresa ou empresa de pequeno porte beneficiada para gozar de seu benefício.
- c) Não ocorrendo a adjudicação do objeto à microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem letra a acima, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação definida no subitem 12.5.8, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.
- d) No caso de igualdade dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de

pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 12.5.8 será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

e) Na hipótese da não contratação, nos termos previstos nos subitens anteriores, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

12.5.9 Concluída a fase de lances verbais e definida a licitante de menor preço, o Pregoeiro procederá à abertura do Envelope “B” “Documentação de Habilitação” da licitante que apresentou o menor preço, para verificação do atendimento das condições fixadas neste Edital.

12.5.10 A licitante que deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos no envelope “Documentação de Habilitação”, apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital ou com irregularidade será inabilitada, não se admitindo complementação posterior à sessão; exceção apenas às microempresas e empresas de pequeno porte, conforme subitem 12.5.13 deste edital.

12.5.11 As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

12.5.12 No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

12.5.12.1 Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos documentos de habilitação poderão ser sanadas na sessão pública de processamento do Pregão, até a decisão sobre a habilitação, inclusive mediante verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações.

12.5.12.2 A verificação será certificada pelo Pregoeiro e deverão ser anexados aos documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente justificada.

12.5.12.3 A **CESAN** não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, a licitante será inabilitada.

12.5.13 Havendo alguma restrição na comprovação da **regularidade fiscal**, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da homologação do certame, prorrogáveis por igual período, a critério desta CESAN, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

Observações:

1. A não regularização da documentação, no prazo previsto no item 12.5.13 acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, procedendo-se à convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do contrato, ou propor a revogação deste Pregão.

2. Em caso de atraso por parte dos órgãos competentes para emissão de certidões negativas de débito ou certidões positivas com efeitos de negativas, o licitante poderá apresentar à **CESAN** outro documento que comprove a extinção ou suspensão do crédito tributário, respectivamente nos termos dos Artigos 156 e 151 do Código Tributário Nacional, bem como a prova de protocolo do pedido da certidão comprobatória. Neste caso o licitante terá o prazo de 10 (dez) dias para apresentar certidão comprobatória de

regularidade fiscal, prazo este que poderá ser prorrogado única e exclusivamente por motivo relacionado à impossibilidade do órgão responsável em emitir a certidão, o que deve ser comprovado pelo licitante.

3. Para efeito de apresentação dos documentos e certidões acima mencionados, não serão aceitos quaisquer protocolos, exceto na situação apresentada no subitem 2 das OBSERVAÇÕES acima.

- 12.5.14 Homologada a licitação pela autoridade competente, o adjudicatário será convocado para assinar o **CONTRATO** no prazo e condições definidos neste Edital.
- 12.5.15 Se o adjudicatário, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o **CONTRATO** ou não apresentar situação regular, estará sujeito às penalidades previstas no art. 7 da Lei nº 10.520/2002. Neste caso, o Pregoeiro examinará as ofertas subseqüentes e a habilitação dos proponentes, observada a ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo o respectivo convocado para negociar redução do preço ofertado, tendo como meta o preço da menor oferta obtida no pregão ou o valor orçado pela **CESAN**, o que for menor.
- 12.5.16 Se não houver tempo suficiente para a abertura dos envelopes "Proposta" e "Documentação" em um único momento, em face do exame da proposta/documentação com os requisitos do Edital, ou, ainda, se os trabalhos não puderem ser concluídos e/ou surgirem dúvidas que não possam ser dirimidas de imediato, os motivos serão consignados em ata e a continuação dar-se-á em sessão a ser convocada posteriormente.
- 12.5.17 Os envelopes não abertos, já rubricados no fecho, obrigatoriamente, pelo Pregoeiro e pelos representantes legais das licitantes presentes, ficarão em poder do Pregoeiro e sob sua guarda até nova reunião oportunamente marcada para prosseguimento dos trabalhos.
- 12.5.18 Consideradas as ressalvas contidas neste Edital, qualquer reclamação a respeito deverá ser feita no ato da reunião pelos representantes legais das licitantes presentes.
- 12.5.19 Todas as propostas e os documentos de habilitação serão rubricados, obrigatoriamente, pelo Pregoeiro, pela equipe de apoio e, **opcionalmente**, pelos representantes legais das licitantes presentes, ao final da sessão deste Pregão.
- 12.5.20 Ultrapassada a fase de análise das propostas e abertos os envelopes "Documentação", não caberá desclassificar as licitantes por motivo relacionado com a proposta, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.
- 12.5.21 É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase deste Pregão, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam constar originariamente da proposta/documentação, observado o disposto nos subitens 12.5.13.
- 12.5.20.1 Nesse caso, a adjudicação somente ocorrerá após a conclusão da diligência promovida.
- 12.5.22 A adjudicação deste Pregão e a homologação do seu objeto somente serão efetivadas:
- a) Se não houver manifestação de qualquer licitante de sua intenção de interpor recurso, devidamente motivada e registrada em ata durante o transcurso da sessão do Pregão; ou
- b) Após o deferimento ou indeferimento do recurso interposto e dado conhecimento do seu resultado.
- 12.5.23 A abertura dos envelopes "Proposta Comercial" e "Documentação de Habilitação" será realizada sempre em sessão pública, devendo o Pregoeiro elaborar ata circunstanciada da reunião, que deverá obrigatoriamente ser assinada pelo Pregoeiro, pelas licitantes presentes

e pelos membros da equipe de apoio que formularem parecer técnico sobre o julgamento deste Pregão, seja com relação às propostas ou à documentação.

- 12.5.24 Da ata relativa a este Pregão constarão os registros dos representantes credenciados das licitantes, das propostas escritas e dos lances verbais apresentados, da análise das propostas e dos documentos de habilitação, da manifestação de licitante de interpor recurso, sem prejuízo de outros fatos porventura ocorridos.

12.6 DO RECURSO, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

- 12.6.1 No final da sessão, após declarado o vencedor, a licitante que quiser recorrer deverá manifestar imediata e motivadamente a sua intenção, que sendo aceita pelo Pregoeiro será levada a termo na ata, abrindo-se então prazo de 3 (três) dias para apresentação de memoriais, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr no término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.
- 12.6.2 A ausência de manifestação imediata e motivada da licitante importará a decadência do direito de recurso, a adjudicação do objeto do certame pelo Pregoeiro à licitante vencedora e o encaminhamento do processo à autoridade competente para a homologação.
- 12.6.3 Interposto recurso, o Pregoeiro poderá reconsiderar a sua decisão ou encaminhá-lo devidamente informado à autoridade competente.
- 12.6.4 Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto do certame à licitante vencedora e homologará o procedimento.
- 12.6.5 O recurso terá efeito suspensivo e o acolhimento importará invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 12.6.6 A adjudicação será feita considerando o preço global da menor proposta da licitante vencedora.

13. IMPUGNAÇÃO, PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS AO EDITAL E RECURSOS

- 13.1 **Até dois dias úteis antes** da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão.
- a) Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.
- b) Caso o Pregoeiro decida pela improcedência da impugnação do ato convocatório, deverá encaminhar o processo para a autoridade competente – ordenadora da despesa – a quem competirá, nesse caso, ratificar ou alterar a decisão do Pregoeiro.
- c) Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame.
- 13.2 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro até **03 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da Sessão Pública, no endereço indicado no Edital.
- 13.3 Não serão conhecidas as impugnações e os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo proponente. A falta de manifestação imediata e motivada importará decadência do direito de recurso, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

- 13.4 Não serão admitidos recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo proponente.
- 13.5 O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS DA FASE LICITATÓRIA E CONTRATUAL

- 14.1 Submeter-se à licitante vencedora pelo não cumprimento do prazo de instalação previsto no edital e seus anexos, por motivo imputável à Contratada, à multa de mora de 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor global das propostas, limitada ao total de 10% (dez por cento).
- 14.2 Pela inexecução total ou parcial do contrato, a **CONTRATADA** será notificada pela **CESAN**, sendo-lhe garantida prévia defesa. Caso as razões alegadas forem julgadas improcedentes, a **CESAN** aplicará à **CONTRATADA**, as seguintes sanções:
- a) Advertência;
 - b) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor global do contrato;
 - c) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, em casos de reincidência em período inferior a 30 (trinta) dias;
 - d) Suspensão de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CESAN**, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
 - e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a **CESAN**, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que as licitantes ressarcirem a **CESAN** pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.
- 14.3 Os valores das multas previstas nos itens 14.1 e 14.2, alíneas "b" e "c", poderão ser descontados/retidos dos valores devidos à **CONTRATADA**. Em qualquer caso, se após o desconto dos valores relativos às multas restar valor residual em desfavor do licitante contratado, poderá a **CESAN** promover a cobrança judicial da diferença.
- 14.4 A sanção estabelecida na alínea "e" é de competência exclusiva da **DIRETORIA DA CESAN**, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.
- 14.5 Na hipótese de não correção pela **CONTRATADA** de anormalidades verificadas pela fiscalização, a **CESAN** descontará do pagamento devido à importância correspondente àqueles serviços.
- 14.6 Sem prejuízo da aplicação ao inadimplente das sanções que lhe couberem, a **CESAN** recorrerá às garantias porventura constituídas, a fim de ressarcir-se dos prejuízos que lhe tenha acarretado a **CONTRATADA**, podendo ainda reter créditos decorrentes do Contrato e promover a cobrança judicial, ou extrajudicial, por perdas e danos.
- 14.7 Havendo aplicação de multa prevista nesta cláusula será a mesma descontada do pagamento a ser efetivado imediatamente após a sua aplicação.
- 14.8 As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório.

15. DO PRAZO E CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

- 15.1 Homologada a licitação, não havendo recurso, será o licitante vencedor convocado para assinar o **CONTRATO**, o que deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da convocação.

- 15.2 Para efetivar a assinatura, o licitante vencedor deverá apresentar o comprovante de situação regular perante as contribuições previdenciárias (INSS, FGTS), e ainda estar em dia com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal.
- 15.3 Caso não compareça devidamente munido da documentação para firmar o **CONTRATO**, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no item 14 deste Edital e seus anexos.
- 15.4 A **CESAN** poderá prorrogar o prazo do item 15.1, por igual período, nos termos do art. 64, § 1º da Lei nº 8.666/93, quando solicitado pelo **PROPONENTE VENCEDOR** durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado, aceito pela **CESAN**.
- 15.5 A recusa injustificada do proponente vencedor em assinar o **CONTRATO** dentro do prazo estabelecido sujeitará, ainda, o proponente vencedor as sanções estabelecidas no subitem 14.1 deste Edital.
- 15.6 A contratação poderá ser cancelada pela **CESAN**:
- a) Unilateralmente, nos termos da legislação pertinente, em especial pela ocorrência de uma das hipóteses contidas no art. 78 e seguintes da Lei 8.666/93;
 - b) amigavelmente, formalizada e mediante autorização escrita e fundamentada da **CESAN**;
 - c) judicialmente, nos termos da legislação aplicável.

16. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

- 16.1 O pagamento dos serviços prestados obedecerá ao disposto na **MINUTA DE CONTRATO, ANEXO VII** deste Edital.

17. SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

- 17.1 A **CONTRATADA** se obriga a aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem nos **SERVIÇOS** até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do **CONTRATO**, atualizado nos termos da lei.
- 17.1.1 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as contratantes.
- 17.2 As supressões ou acréscimos referenciados serão considerados formalizados mediante a elaboração de Termo Aditivo ao instrumento contratual, conforme disposto na Resolução nº 5304/2011 da Diretoria da **CESAN**.
- 17.3 No caso de supressão dos **SERVIÇOS**, se a **CONTRATADA** já houver adquirido materiais para aplicação nos mesmos antes do recebimento da Ordem de Supressão, pagar-lhe-á a **CESAN**, exclusivamente, os valores de tais materiais, pelos preços de aquisição, regularmente comprovados, os quais passarão à propriedade da **CESAN**.

18. REAJUSTAMENTO

- 18.1 Após o período de 12 (doze) meses, o valor mensal, poderá ser reajustado, contado da data da proposta da **CONTRATADA**, ou da data do ultimo reajustamento, com base no IST (Índice de Serviços de Telecomunicações), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, acumulado no período, ou outro que vier a substituí-lo.

- 18.2 O gerenciador do CONTRATO pela **CESAN** analisará, periodicamente, através de pesquisa, o valor praticado no mercado, visando mensurar a variação dos preços, propondo à **CONTRATADA** a revisão quando o preço praticado no CONTRATO for maior do que o preço praticado no mercado.
- 18.3 Caso haja mudança na política econômica do Governo Federal, o reajustamento previsto será considerado até aquela data, reajustando-se o preço, no restante do prazo, pelas novas regras que vierem a ser estabelecidas, mediante Termo Aditivo;
- 18.4 A **CESAN** terá o direito de, sempre que julgar necessário, efetuar uma comparação dos indicadores de custos e de desempenho dos serviços, por meios próprios ou através de terceiros, levando em consideração o escopo dos serviços, objeto deste contrato, em relação a níveis de serviço e condições praticadas por terceiros em operações semelhantes aos serviços contratados (pesquisa de mercado).
- 18.5 Com base nos resultados finais da pesquisa de mercado, a **CONTRATADA** obriga-se a cooperar com o **CESAN** no sentido de investigar as variações, caso existam, entre o custo e o desempenho dos serviços, objeto deste contrato, tomando, caso necessário, as devidas providências com vistas a torná-los compatíveis. Caso os preços praticados pelo mercado se tornem inferiores aos contratados, para serviços e condições similares, novos preços deverão ser negociados.
- 18.6 Nas revisões de preço, a **CONTRATADA** deverá apresentar, além de sua cotação para continuidade da prestação de serviços, objeto deste contrato, uma proposta de preços para atendimento a todos os serviços constantes das especificações.
- 18.7 O Contrato deverá ser reequilibrado, por acordo entre as partes, nas hipóteses de repactuação de preços, alteração nas alíquotas de impostos ou substituição dos impostos incidentes, conforme a aplicação sobre os itens especificados.

19. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 19.1 O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado ou a rescisão do **CONTRATO**, se for o caso, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 19.2 É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 19.3 Os licitantes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação.
- 19.4 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.
- 19.5 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da **CESAN**, a finalidade e a segurança da contratação.
- 19.6 As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial do Estado. Os casos não previstos neste Edital serão decididos pelo Pregoeiro.
- 19.7 A participação do licitante nesta licitação implica a plena aceitação, conhecimento e atendimento, por parte da proponente, das exigências de habilitação e demais condições da proposta

comercial previstas nos termos deste Edital e seus anexos.

19.8 Os casos não previstos neste Edital serão decididos pelo Pregoeiro.

Vitória (ES), 27 de março de 2013.

EDITAL elaborado pela **DIVISÃO DE LICITAÇÃO/GERÊNCIA DE LOGÍSTICA**, com base nas informações fornecidas pela **UNIDADE REQUISITANTE**.

ANEXOS

ANEXO I	- DESCRIÇÃO DO OBJETO
ANEXO II	- PLANILHA DE PREÇOS
ANEXO III	- PROPOSTA COMERCIAL
ANEXO IV	- EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO
ANEXO V	- DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL
ANEXO VI	- DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DO CONTRATO
ANEXO VII	- MINUTA DO CONTRATO
ANEXO VIII	- DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO PARA HABILITAÇÃO
ANEXO IX	- DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE
ANEXO X	- PROJETO BÁSICO
ANEXO XI	- MODELO DE PROCURAÇÃO
ANEXO XII	- MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO
ANEXO XIII	- RELAÇÃO DOS MUNICÍPIOS ATENDIDOS PELA CESAN
ANEXO XIV	- PERFIL DE TRÁFEGO

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

ANEXO I – DESCRIÇÃO DO OBJETO

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2013

1. OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA 0800 PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE DE CALL CENTER DA CESAN.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SERVIÇO 0800

Esta especificação estabelece os requisitos mínimos para contratação de empresa para prestação de serviços de telefonia 0800 para atender às necessidades do Serviço de Atendimento Telefônico na modalidade de Call Center – 115 da **CESAN**.

O serviço acima mencionado deverá:

- 2.1 Possuir número único (115), com restrição de área de abrangência definida pela **CESAN** para receber ligações no sistema de tarifação reversa (para chamadas locais, intra-regionais e inter-regionais e celulares nas áreas 27 e 28 somente dos municípios do estado do Espírito Santo atendidos pela **CESAN**;
- 2.2 Possuir número único do tipo 0800 de âmbito estadual. O número do tipo 0800 não poderá ser divulgado, nem publicado nem constar em lista telefônica exceto sob autorização por escrito da CESAN;
- 2.3 Possuir número único do tronco digital para receber ligações tarifadas na origem sem custo para a CESAN.
- 2.4 Configurar com a Anatel e as outras operadoras de telecomunicações, o redirecionamento das ligações destinadas ao 115, originadas das localidades do Estado do Espírito atendidas pela CESAN, para o serviço 0800 contratado;
- 2.5 Completar as seguintes modalidades de chamadas originadas nos municípios do estado do Espírito Santo atendidos pela CESAN:
 - Locais originadas de terminais fixos ou móveis;
 - Interurbanas originadas de terminais fixos ou móveis;
 - Vedadas as chamadas de longa distância nacional e de longa distância internacional.
- 2.6 Impedir originar chamadas a partir dos terminais do serviço 0800 podendo ser liberado quando solicitado pela CESAN;
- 2.7 Possuir 2(duas) interfaces de conexão (Feixe Digital) com a central telefônica do Call Center da CONTRATANTE do tipo E1, com velocidade de 2 Mbps, utilizando cabos de acesso distintos com caminhamentos diferentes na via pública, dispondo de até 30 canais digitais por interface, podendo ser ampliado o número de interfaces mediante aditivo contratual;
- 2.8 Ser prestado pela CONTRATADA 24(vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias por semana.

- 2.9 Ser monitorado constantemente pela CONTRATADA o redirecionamento das ligações para o Call Center – 115 de todas as operadores dos Municípios atendidos pela CESAN, tomando as devidas providências preventivas e corretivas.

3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

3.1 Introdução

O Acordo de Nível de Serviço (SLA) visa garantir que os serviços contratados sejam prestados, pela CONTRATADA, em grau mínimo de eficiência e qualidade exigido pela CESAN.

Como forma de definir e acompanhar os níveis de serviços desejados para o objeto desta especificação, a CESAN desenvolveu um conjunto de parâmetros e métricas de qualidade, bem como, informações que resumem a dinâmica da gestão do SLA.

Assim, para simplificar o entendimento das regras que regem o Acordo de Nível de Serviço (SLA), apresentaremos a seguir, tabela contendo as informações de níveis de serviço, bem como, detalhes de sua composição.

3.2 Tabela 1 - Níveis de Serviço Associado (NSA)

PARÂMETRO	NÍVEL DE SERVIÇO
Nível de Criticidade	Igual a 100%
Disponibilidade	Igual ou superior a 99,50 %
Tempo de Reparo	Igual ou inferior a 3 hs
Tempo de Instalação	Igual ou inferior a 30 dias
Tempo de Alteração	Igual ou inferior a 24 horas
Mudança de Endereço	Igual ou inferior a 30 dias
Tempo de Desativação	Igual ou inferior a 30 dias

Descrição dos Campos da Tabela 1:

Nível de Serviço (NSA)	Identifica os níveis de serviço dentro do Acordo de Nível de Serviço;
Nível de Criticidade	Identifica a criticidade de circuito associada a este NSA;
Disponibilidade	Identifica a disponibilidade associada a cada um dos NSA referenciados;
Tempo de Reparo	Identifica o tempo de reparo associado ao NSA;
Tempo de Instalação	Identifica o tempo de instalação de serviços associado ao NSA;
Tempo de Alteração	Identifica o tempo de alteração de serviços associado ao NSA;
Tempo de Desativação	Identifica o tempo de desativação de serviços associado ao NSA;

Observações:

- Os tempos considerados no âmbito deste documento serão contados em horas ou dias corridos, quando for o caso.
- O período considerado para apuração do parâmetro disponibilidade será do primeiro ao último dia de cada mês;
- A apuração mensal será realizada até o quinto dia útil do mês subsequente ao período de apuração, tomando como base, os relatórios emitidos pela operadora, conforme descritos no tópico "RELATÓRIOS GERENCIAIS", e os gerados pela CESAN, com base em seu sistema de gerência;

- Caso o prazo de alteração não seja factível devido à necessidade de instalação de nova infraestrutura, o não cumprimento do prazo final deverá ser comprovado através de documento emitido por órgão competente. O prazo máximo para apresentação deste documento é de 15 (quinze) dias antecedentes a finalizado da atividade.

3.3 Detalhes da Composição do Nível de Serviço Associado (NSA)

3.3.1 Nível de Criticidade

O Nível de Criticidade refere-se à importância do canal E1, para o funcionamento adequado dos serviços associados ao Serviço de Atendimento Telefônico na Modalidade de Call Center para o 115 da CESAN.

3.3.2 Interrupções programadas

Os períodos de interrupção da rede da operadora com objetivo de reconfiguração e manutenção, por parte desta, necessárias ao bom desempenho e qualidade dos serviços prestados à CESAN, deverão ser informados, por escrito, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.

As interrupções programadas, aprovadas previamente pela CONTRATANTE, não serão contabilizadas no cálculo da Disponibilidade.

3.3.3 Tempo de Reparo

O tempo de reparo é medido a partir da hora de registro do chamado na Central de Atendimento da operadora, até a hora de sua conclusão. O fechamento de um chamado deverá, obrigatoriamente, contar com a anuência da CESAN através de e-mail ou telefone.

Observação:

Não serão contabilizados para o cálculo do tempo de reparo, os atrasos imputáveis à CESAN.

No caso de serviços de reparo ou configuração que dependem da Anatel ou de outra operadora, deverão prevalecer os prazos definidos pela Anatel.

3.3.4 Tempo de Instalação

O tempo de instalação é medido a partir da hora de registro do chamado na Central de Atendimento da operadora, até a hora de sua conclusão. O fechamento de um chamado deverá, obrigatoriamente, contar com a anuência da CESAN através de e-mail ou telefone.

Observação:

Não serão contabilizados para o cálculo do tempo de instalação, os atrasos imputáveis à CESAN.

No caso de serviços de instalação ou configuração que dependem da Anatel ou de outra operadora, deverão prevalecer os prazos definidos pela Anatel.

3.3.5 Tempo de Alteração

O tempo de alteração é medido a partir da hora de registro do chamado na Central de Atendimento da operadora, até a hora de sua conclusão. O fechamento de um chamado deverá, obrigatoriamente, contar com a anuência da CESAN através de e-mail ou telefone.

Observações:

1. Não serão contabilizados para o cálculo do tempo de alteração, os atrasos imputáveis à CESAN;
2. As alterações são consideradas: modificação de área de abrangência, configuração de redirecionamento de operadoras, necessidade de modificação de características técnicas, melhoria do nível de desempenho, qualidade dos serviços, mudança do fracionamento de canal E1, entre outros;
3. Nos casos comprovadamente caracterizados como sendo necessária a mudança de endereço, caracterizando a instalação de novo canal E1 para atendimento à solicitação de alteração de endereço de instalação por parte da CESAN, admitir-se-á o prazo de instalação, dentro do seu SLA.
4. No caso de serviços de instalação ou configuração que dependem da Anatel ou de outra operadora, deverão prevalecer os prazos definidos pela Anatel.

3.3.6 Tempo de Desativação

O tempo de desativação do serviço CONTRATADO é medido a partir da hora de registro do chamado na Central de Atendimento da operadora, até a hora de sua conclusão. O fechamento de um chamado deverá, obrigatoriamente, contar com a anuência da CESAN através de e-mail ou telefone.

Observação:

Não serão contabilizados para o cálculo do tempo de desativação, os atrasos imputáveis à CESAN.

No caso de serviços de desativação que dependem da Anatel ou de outra operadora, deverão prevalecer os prazos definidos pela Anatel.

3.3.7 Disponibilidade

O conceito de disponibilidade refere-se à diferença entre o tempo total de apuração e o tempo total de inoperância.

A disponibilidade considerada neste Acordo de Nível de Serviço refere-se à somatória da diferença entre o tempo total de apuração e o tempo de inoperância para o serviço CONTRATADO, pertencente a um mesmo NSA.

O tempo de inoperância do serviço CONTRATADO é caracterizado, por problema imputável à operadora contratada, devido a serviço indisponível ou serviços com problemas de quedas constantes ou de má qualidade nas ligações.

No caso de indisponibilidade de todo ou parte do serviço devido a outras operadoras, poderão ser considerados os tempos e prazos definidos pela Anatel no caso de providência imediata da contratada com a Anatel e as outras operadoras.

Observação:

Para efeito do cálculo da Disponibilidade não serão contabilizadas as interrupções programadas, previamente acordadas com a CESAN;

4. Central de Atendimento

A operadora deverá disponibilizar Central de Atendimento para atender os chamados da CESAN, acessada por um número único nacional não tarifado (0800), com período de funcionamento de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano, podendo oferecer, adicionalmente, opção de registro de chamados por meio eletrônico (WEB, email, etc), respeitando os requisitos de segurança estabelecidos de comum acordo entre a CESAN e a operadora.

Características de qualidade exigidas para a Central de Atendimento:

1. Suportar registros de chamados referentes aos serviços contratados (instalação, reparo, configuração e alteração), de maneira a assegurar a qualidade dos serviços CONTRATADOS;
2. Tempo de retorno das chamadas para Central de Atendimento: 95% das chamadas com tempo inferior a 60 minutos;
3. Toques para atendimento na Central de Atendimento: 95% das chamadas serão atendidas com o máximo de 4 sinais;
4. Período de funcionamento de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;
5. Os registros de chamados serão utilizados para acompanhamento da solução e posterior avaliação dos parâmetros e métricas previstos neste Acordo de Nível de Serviço.

5. RELATÓRIOS GERENCIAIS

A CONTRATADA deverá, quando solicitado pela CESAN, fornecer, até o 5º dia útil do mês subsequente, da prestação dos serviços contratados, os relatórios gerenciais abaixo relacionados:

5.1 Relatório Mensal de Disponibilidade dos Serviços

Este relatório deverá apresentar informações de disponibilidade por NSA, contendo, no mínimo, as seguintes informações globais e por circuito: disponibilidade, número de interrupções, tempo médio entre as interrupções e tempo médio de reparo.

5.2 Relatório Mensal dos Serviços prestados

Este relatório deverá conter as informações detalhadas dos serviços prestados e informações de problemas registrados na CONTRATADA.

6. PLANO DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A contratada deverá elaborar em conjunto com a CESAN o plano de implantação dos serviços conforme descrito a seguir.

O Plano de Implantação dos Serviços tem por objetivo minimizar os impactos provenientes das mudanças aos negócios da CESAN e deverá contemplar, no mínimo, os seguintes itens:

- A) Planejamento da implantação dos novos serviços incluindo instalação, configuração, ativação, testes / homologação e migração.
- B) Cronograma de instalação e configuração acordado entre CESAN e a CONTRATADA.
- C) Cronograma da migração dos serviços existentes para a nova solução acordada entre CESAN e a CONTRATADA.

Observação:

- ✓ As atividades que necessitarem de paralisação ou interrupção deverão ser realizadas em datas e horários a serem definidos pela CESAN que poderão ocorrer em qualquer dia e em qualquer hora que seja conveniente para a CESAN;
- ✓ As demais características estão contidas no Projeto Básico.

José Antonio Teixeira Neves
Analista de Sistemas de Saneamento

Renato de Souza Zanon
Analista de Sistemas de Saneamento

Romik Polgliane de Souza
Divisão de Suporte e Infra-Estrutura

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

ANEXO II – PLANILHA DE PREÇOS

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2013

DATA / HORA ABERTURA: 10/04/2013 – 09:00 HORAS	CONDIÇÕES PAGAMENTO : 30 DIAS TIPO DE JULGAMENTO : MENOR PREÇO GLOBAL	REAJUSTÁVEL : NÃO FRETE : CIF ALÍQUOTA IPI : 0,00
DATA VAL. PROPOSTA: 09/06/2013		

CNPJ PROPONENTE	RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE	LOTE ÚNICO
-----------------	----------------------------	-----------------------

ITEM	NI	ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	UN	QUANT.	TOTAIS
001	6990001134	SERVIÇO TELEFONIA 0800 CALL CENTER	MÊS	24	R\$ 1.801.007,28
002	699000133	INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO	UN	01	R\$ 3.014,03

Valor Global R\$ 1.804.021,39

Tabelas para detalhamentos dos valores orçados

Tabela – 1 – Detalhamento do Item 001 – Serviço de Telefonia 0800

Item	Descrição	Quantidade	Unidade	Valor Unitário	Valor Mensal
1.1	FIXO - FIXO	150.000	Minutos	R\$ 0,0501	R\$ 7.512,00
1.2	MÓVEL - FIXO	160.000	Minutos	R\$ 0,4215	R\$ 67.436,44
1.3	Assinatura	1	Mês	R\$ 31,18	R\$ 31,18
1.4	Serviço de restrição de área de abrangência	1	Mês	R\$ 62,35	R\$ 62,35
1.5	Relatórios Gerenciais	1	Mês	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Total Mensal					R\$ 75.041,97

**Valor
GLOBAL**

R\$ 1.804.021,39

Tabela–2–Detalhamento Item 002–INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

Item	Descrição	Quantidade	Unidade	Valor Unitário	Valor Único
002.1	Configuração e Instalação	1	Único	R\$ 3.014,03	R\$ 3.014,03

Observação:

Os valores unitarios propostos na licitação deverão ser limitados aos refrenciados nas tabelas 1 – Serviços de Telefonia 0800 e da Tabela 2 – Instalação e Configuração;

O item 1.1 – Correspondem às ligações recebidas de telefones fixos dos municípios atendidos pela CESAN, constantes no Edital, independente de operadora, horário, Área, local, dias uteis, feriados e finais de semanas;

O item 1.2 – Corresponde às ligações recebidas de telefones móveis dos municípios atendidos pela CESAN, constantes no Edital, independente de operadora, horário, Área, local, dias uteis, feriados e finais de semanas;

O item 002.1 – A ser pago em uma única vez;

As empresas licitantes deverão apresentar em sua proposta comercial a composição detalhada dos preços unitários, de forma a possibilitar à análise e validação da medição dos serviços. Caso a CESAN encontre divergência no detalhamento, a licitante receberá notificação e terá um prazo de 2(dois) dias úteis contados a partir do seu recebimento para efetuar as devidas correções ou esclarecimentos, sob pena de desclassificadas.

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

ANEXO III - PROPOSTA COMERCIAL

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2013

Empresa: _____(Nome da Empresa)_____

À

CESAN

REF.: EDITAL Nº 001/2013 – PREGÃO PRESENCIAL – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA 0800 PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE DE CALL CENTER DA CESAN

Prezados Senhores:

Pela presente formulamos Proposta Comercial para execução dos serviços citados no **ANEXO II**, de acordo com todas as condições do **PREGÃO PRESENCIAL nº 001/2013** e seus anexos.

1. Compõem nossa Proposta os seguintes anexos/documentos:

ANEXO I - DESCRIÇÃO DO OBJETO

ANEXO II - PLANILHA DE PREÇOS

ANEXO VI - DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

- 2. O prazo de validade da presente Proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data estabelecida por V.S^{as}. para sua apresentação.**
- 3. Os preços ora propostos incluem todas as despesas diretas, indiretas, impostos, benefícios, tributos, contribuições, seguros e licenças, de modo a se constituírem a única e total contraprestação pela execução dos serviços.**
- 4. Declaramos que visitamos e temos conhecimento dos locais onde se desenvolverão as OBRAS E SERVIÇOS, bem como as eventuais dificuldades para a boa execução dos mesmos.**

Observações:

- a) Os anexos que compõem a proposta de preços deverão ser juntados à mesma, e entregues dentro do envelope “A”.
- b) A proposta deverá conter documentos com todas as características técnicas dos serviços propostos, inclusive informações sobre suporte técnico, de forma a comprovar atendimento às características técnicas mínimas desta especificação;
- c) A empresa proponente deverá prestar os esclarecimentos de qualquer dúvida relativa às características técnicas da solução num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após solicitação por escrito por parte da **CESAN**, sob pena de desclassificação;
- d) Todos os licitantes devem anexar em sua documentação, manuais, folhetos, sites “impressos” da WEB, com suas respectivas URLs para conferência, ou qualquer outro tipo de documento técnico, que efetivamente comprove a existência e aderência ao quesito ou padrão exigido ao longo dessas especificações;

- e) As características técnicas obrigatórias deverão estar grifadas ou destacadas na documentação entregue, além de estarem todas relacionadas em tabela específica indicando o número da página da documentação onde encontrar sua comprovação, de forma a garantir uma rápida e melhor análise;
- f) A proposta e toda a documentação entregue deverão estar numeradas em ordem crescente e sequencial;

Sem mais para o momento, firmamo-nos,

Atenciosamente,

Identificação e Assinatura do representante legal da empresa

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

ANEXO IV - EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2013

1. DA HABILITAÇÃO

Os documentos necessários à habilitação deverão estar com prazo vigente, à exceção daqueles que, por sua natureza, não contenham validade, e poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas ou por servidor da unidade que realizará o Pregão, ou publicação em órgãos da imprensa oficial, não sendo aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos neste Edital.

1.1 DA HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) ato constitutivo, estatuto ou contrato em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e no caso de sociedade por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus atuais administradores;
- c) inscrição do ato constitutivo no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de Diretoria em exercício;
- d) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente.

1.2 DA REGULARIDADE FISCAL

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- b) prova de regularidade para com a Fazenda Pública Federal, Estadual e Municipal da sede da Proponente. Relativamente à Fazenda Federal, deverá ser apresentada a Certidão Conjunta Negativa da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional e da Receita Federal;
- c) prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
- d) prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS).
- e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho (Decreto-Lei nº 5.452/1943).

Observações:

- 1- As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.
- 2- Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da publicação da homologação do certame, prorrogáveis por igual período, a critério desta **CESAN**, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
- 3- A não regularização da documentação, no prazo previsto no item 3 acima, implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, procedendo-se à convocação dos licitantes para retomar ao procedimento licitatório, nos termos do art. 25 § 8º do Decreto nº 1527-R/2005 .

1.3 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a) Atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel que identifique o(s) mesmo(s), assinados, datados e os signatários devidamente identificados com o nome completo e cargo, que comprove que a licitante forneceu ou fornece serviços pertinente e compatível com as características do objeto da presente licitação;
- b) Termo de Autorização ou Contrato de Concessão para prestação de Serviço “0800”, emitido pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações autorizando a licitante a prestar serviços de telecomunicações, para os quais a mesma apresentará proposta;
- c) Certidão de registro ou inscrição no Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia – CREA, com jurisdição no domicílio ou sede da licitante. A empresa vencedora deverá ter registro no CREA/ES. Sendo a mesma de outra Unidade da Federação, deverá obter registro secundário no CREA/ES, até a assinatura do respectivo instrumento contratual.

1.4 DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- a) Certidão Negativa de Falência ou recuperação judicial expedida pelo Distribuidor da sede da pessoa jurídica e válida na data fixada para a sessão de abertura da licitação. Caso a certidão não possua prazo de validade no próprio documento deverá ser apresentado, conjuntamente, o ato normativo do ente federativo ou tribunal que informe o respectivo prazo. Na ausência de tal ato normativo, será considerado o prazo de 30 dias corridos.

OBS.: No caso de certidão positiva de recuperação judicial, a licitante deverá juntar certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar do presente certame.

- b) Declaração de atendimento do inciso XXXIII do art. 7º da CF, na forma do **ANEXO V**.

OBSERVAÇÕES:

- 1- Os documentos referenciados sob as letras “a” a “d” do subitem 1.1 e “a” do subitem 1.2, poderão ser, a critério da Proponente, substituídos pelo Certificado de Inscrição no Cadastro de Fornecedores da **CESAN**, devendo a parte declarar, sob as penalidades cabíveis, a inexistência de **fato impeditivo à habilitação**, conforme modelo **ANEXO VIII**.
- 2- Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão constar o CNPJ deste, e se for filial, o CNPJ desta, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 3- Caso as certidões expedidas pelas Fazendas Estadual e Municipal não tragam consignados os respectivos prazos de validade, e estes não sejam do nosso conhecimento, o Pregoeiro considerará como máximos, os prazos vigentes no Estado do Espírito Santo e Município de Vitória, 90 (noventa) e 60 (sessenta) dias, respectivamente.
- 4- Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos ora exigidos, inclusive no que se refere às certidões.

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

**ANEXO V - DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO INCISO
XXXIII DO ART. 7.º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL**

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2013

Declaramos, para os fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei 8.666/93, acrescido pela Lei n.º 9.854/99, que não empregamos menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não empregamos menores de 16 (dezesesseis) anos.

Ressalva: empregamos menores, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendizes (.....).

Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.

Vitória, _____ de _____ de _____.

Representante legal da empresa Proponente

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

**ANEXO VI - DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DO CONTRATO DE ACORDO COM O
QUE DISPÕEM OS ATOS CONSTITUTIVOS DA PROPONENTE**

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2013

NOME :.....

N.º DE IDENTIDADE:.....

ÓRGÃO EMISSOR:.....

CPF:.....

ENDEREÇO COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA :.....

.....

.....

TELEFONE:.....

E-MAIL:

Vitória, ____ de _____ de ____.

Assinatura e Carimbo

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

ANEXO VII – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

CONTRATO Nº _____ / _____
PROCESSO Nº 953-2013-00002
PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2013

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
QUE ENTRE SI CELEBRAM A COMPANHIA
ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO -
CESAN E A EMPRESA _____.

Por este instrumento particular, a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, sediada na Av. Governador Bley, 186, 3º pavimento, em Vitória-ES, inscrita no C.N.P.J sob nº 28.151.363/0001-47, doravante designada **CESAN**, neste ato representada por seus Diretores Presidente e de Relações com o Cliente, respectivamente, os Srs. **NEIVALDO BRAGATO e ANTONINA SILY VARGAS ZARDO**, e a empresa _____, com sede _____ inscrita no CNPJ sob o nº _____, a seguir denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por _____ **(qualificação, identidade, CPF e residência)**, firmam o presente **CONTRATO de PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA 0800 PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE DE CALL CENTER DA CESAN**, cujo processo está protocolado na **CESAN** sob o nº 953-2013-00002, sujeitando-se as contratantes à Lei nº 10.520/2002 e o Decreto Estadual 1.527-R/2005 e subsidiariamente à Lei nº 8.666/93 e suas alterações, observando-se, no que couber, e Lei Complementar nº 123/2006 e as seguintes cláusulas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO E DAS ETAPAS DE EXECUÇÃO

- 1.1 O presente **CONTRATO** tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA 0800 PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE DE CALL CENTER DA CESAN**, cujas características técnicas estão descritas no **ANEXO I e II** do Edital de Pregão referenciado.
- 1.2 Os serviços serão medidos e pagos mensalmente, de acordo com a planilha de preços anexa à proposta da **CONTRATADA** e aceitos pela Fiscalização da **CESAN**.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

- 2.1 Fica estabelecido o regime de execução indireta, sob forma de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 10, II, "b" da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO

- 3.1 Pela prestação dos serviços a **CESAN** pagará à **CONTRATADA** o valor de R\$ _____ (valor numérico e por extenso) _____.

3.2 As condições para **PREÇOS** são as constantes no **ITEM 6** do Edital, que a este integra.

4. CLÁUSULA QUARTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 4.1 Os pagamentos serão efetuados preferencialmente na praça de Vitória-ES, em um dos seguintes Bancos: BANESTES, Banco Santander, Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal, mediante a apresentação à **CESAN**, de notas fiscais em 02 (duas) vias, sem emendas ou rasuras, devidamente aprovadas pela Fiscalização da **CESAN**.
- 4.2 O período de medição será mensal, entre os dias 16 do mês anterior a 15 do mês corrente para pagamento em 30 dias contados do término do período mensal de execução dos SERVIÇOS.
- 4.2.1 A documentação pertinente (notas fiscais, guias, comprovantes, relatório fotográfico, cadastro técnico etc.) deverá ser entregue e protocolada na **CESAN**, até o dia 28 do mês corrente.
- 4.2.2 As notas fiscais emitidas e protocoladas na **CESAN** após o dia 28 do mês corrente, terão seus pagamentos postergados pelo mesmo período (dias úteis) de atraso.
- 4.2.3 A Unidade tomadora das **OBRAS E SERVIÇOS** deverá registrar no sistema Financeiro as informações para pagamento, até o dia 30 (trinta) do mês corrente.
- 4.3 Deverá ser emitido boletim de medição e nota fiscal específica para cada município de realização do objeto contratual (valor inicial P0).
- 4.3.1 Quando houver reajustamento, também deverá ser emitida nota fiscal específica por município.
- 4.4 As notas fiscais, após conferidas, visadas e processadas serão liberadas para pagamento.
- 4.5 Para apresentação de “Notas Fiscais de venda mercantil” (fornecimento de produtos), a **CESAN** irá promover a verificação do destaque a título de ICMS.
- 4.5.1 Pelo fato da **CESAN** não ser contribuinte deste tipo de tributo, as notas fiscais deverão possuir destaque de ICMS com alíquota interna de cada Estado de emissão. Caso a **CONTRATADA** seja pessoa jurídica imune, isenta ou enquadrada no Super Simples Nacional este destaque é vedado.
- 4.5.2 Produtos que possuem alíquota ou base de cálculo diferenciada para efeito de ICMS devem ser emitidas com registro da base legal que prevê o benefício fiscal no corpo da nota, e quando possível de cópia do referido ato legal;
- 4.5.3 Quando do pagamento das notas fiscais de serviço, a **CESAN** fará as retenções de:
- 4.5.3.1 **ISSQN** para os devidos municípios conforme legislação municipal e observância da Lei Complementar nº116/2003.
- 4.5.3.2 Caso seja discriminado no corpo da nota fiscal valores separados referente a mão de obra, materiais e/ou equipamento utilizados na execução dos serviços, a base de cálculo do referido ISSQN poderá ser reduzida conforme legislação municipal vigente.
- 4.5.4 Caso a **CONTRATADA** detenha algum tipo de dispositivo legal (mandado de segurança coletivo ou individual) que prevê a abstenção da retenção de tributos federais, o pagamento das notas fiscais ficam condicionados, por parte da **CONTRATADA**, da apresentação da Certidão de Objeto e Pé referente ao processo que deu causa ao mandado, obrigatoriamente em todas as medições, e com validade hábil.
- 4.6 Os pagamentos de notas fiscais de serviço (ou conjunta), ficam condicionados à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos seguintes documentos:

- a) Certidão Negativa de Débitos Federais (Conjunta SRF e PGFN), em todas as medições;
- b) CND do INSS, em todas as medições;
- c) Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS, em todas as medições;
- d) CNDT (Certidão negativa de Débitos Trabalhistas), em todas as medições;
- e) Declaração de optante pelo Super Simples Nacional, quando pertinente, em todas as medições, conforme modelo do anexo 1 da lei Complementar 128/2008;
- f) Cópia da Guia de Recolhimento do ISSQN (Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza), quando pertinente, referente ao mês anterior ao de execução do serviço objeto da contratação de cada município envolvido. Se a referida guia não for individual, deve-se apresentar também uma planilha de base de cálculo onde deve constar a(s) nota(s) fiscal (is) emitida(s) contra a **CESAN**. Quando da emissão da última nota fiscal, deverá ser apresentada a guia do próprio mês de execução dos serviços.

OBS.: Se a nota fiscal se enquadrar em serviço passível de retenção total a título de ISSQN a contratada fica desobrigada da apresentação da cópia do Recolhimento do referido tributo.

- g) Quando for exigível, Anotação de Responsabilidade Técnica - ART CREA ou documento equivalente do Conselho Regional ao qual o **SERVIÇO** é regulado, quitada, na primeira medição;

OBS.: Tal documento deverá ter a sua data de emissão condicionada ao efetivo início da execução dos serviços.

- h) Guia de Recolhimento do FGTS devidamente quitada, contendo todos os anexos referente às informações dos empregados envolvidos nos serviços tomados pela Cesan - GFIP/RE do mês de execução dos serviços ou do mês imediatamente anterior. Quando da emissão da última nota fiscal deverá ser apresentada incondicionalmente a guia do próprio mês de execução dos serviços;
- i) Cópia da GPS em concomitância com o relatório da GFIP;
- j) Relação de empregado que atuam no contrato e resumo da folha de pagamento;
- k) Comprovante de pagamento de salários, vale transporte e vale refeição;

4.7 Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, as mesmas serão devolvidas à **CONTRATADA** para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implicará em postergação da data do pagamento, sem que isto gere encargos financeiros para a **CESAN**.

4.8 A **CESAN** poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela **CONTRATADA** em decorrência de inadimplemento do contrato.

4.9 Os valores correspondentes às notas fiscais vencidas e não pagas pela **CESAN** na forma contratual, sofrerão a incidência de juros de mora na base de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) ao dia sobre a parcela em atraso, limitada a sua aplicação ao valor total desta, embasados no Código Civil Brasileiro. Os pagamentos dos juros de mora serão efetuadas pela **CESAN** em sua Tesouraria, contra apresentação de nota de débito contendo o número do CONTRATO e Notas Fiscais correspondentes.

4.10 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste CONTRATO, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará às partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresse acordo, observado a legislação vigente.

4.11 A critério da **CESAN**, o pagamento das notas fiscais poderá ser antecipado em relação ao cronograma original, observado os critérios estabelecidos na sua Resolução nº 4521, de 19/01/2005.

4.11.1 Neste caso, a **CONTRATADA** deverá formalizar o pedido através do **TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**, conforme modelo constante no **ANEXO XII** deste Edital, devendo ser individual para cada pagamento.

4.12 O pagamento antecipado, uma vez aceito pela CESAN, será efetuado no prazo de 02 (dois) dias úteis, condicionado ao desconto no valor total da nota fiscal, conforme memória de cálculo

constante do **MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO – ANEXO XII** do Edital.

- 4.13 As demais condições para a antecipação do pagamento encontram-se insertas na Resolução da Diretoria da **CESAN** antes mencionada.
- 4.14 Na hipótese de ocorrência de Reclamações Trabalhistas ou Ações Judiciais relacionadas aos SERVIÇOS objetos da presente licitação, em que a **CESAN** for indicada pelo reclamante como RESPONSÁVEL SUBSIDIÁRIA, serão deduzidos mensalmente dos créditos da **CONTRATADA**, indiferente da origem contratual, a totalidade dos gastos incorridos no período, para a promoção da defesa ou acompanhamento do processo, tais como passagens, deslocamentos, estadas, diárias, custo hora dos empregados da **CESAN** e valor dos honorários advocatícios e outros por ela eventualmente pagos.
- 4.15 À exceção de determinação judicial, os pagamentos e/ou créditos originários desta licitação, serão realizados em nome exclusivo da **CONTRATADA**, ficando estabelecido a inaplicabilidade de sua cessão a terceiros, conforme faculta o Código Civil de 2002 em seu artigo 286 e seguintes.
- 4.16 A falta de comprovação de regularidade quanto às obrigações previdenciárias e trabalhistas, implicará na retenção dos pagamentos devidos pela **CESAN** até que seja regularizada a situação.
- 4.17 O pagamento será mensal, calculado em função do valor correspondente aos serviços efetivamente prestados, correspondente aos preços unitários contratados, cuja relação detalhada deverá ser entregue em forma de arquivo eletrônico a **CESAN**, anexa a cada fatura.
- 4.18 O arquivo eletrônico deverá possibilitar sua exportação para software homologado pela **CESAN**.
- 4.19 Os serviços de alteração de configuração, desativação e de monitoramento deverão ser realizados a custo zero para a **CESAN**.

5. CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO DE INÍCIO DO CONTRATO

- 5.1 A vigência do **CONTRATO** será de **24 (vinte e quatro) meses**, contada a partir da data de eficácia do **CONTRATO**.
- 5.2 Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:
 - I – Publicação do extrato do **CONTRATO** no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo pela **CESAN**;
 - II – Prazo de mobilização de **30 dias**, contados após a emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN**;
 - III – Emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN**.
- 5.3 Por tratar-se de serviços de natureza contínua e permanente tal prazo poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, de acordo com art.57 inciso II da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações.

6. CLÁUSULA SEXTA - DA FONTE DE RECURSOS

- 6.1 Os recursos necessários ao pagamento das despesas inerentes a este **CONTRATO** constam do item 4 do Edital que a este integra.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

- 7.1 Compete à **CONTRATADA**:
 - 7.1.1 Prestar os serviços contratados em conformidade com o EDITAL e seus ANEXOS;
 - 7.1.2 Informar a **CESAN**, no prazo mínimo de 5 (cinco) dias, sempre que houver a necessidade de

intervenção programada, para manutenção preventiva em equipamentos e sistemas utilizados no provimento dos serviços, objeto deste contrato, que possa causar interferência no bom desempenho do mesmo;

- 7.1.3 Apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir da assinatura do contrato, “Plano de Implantação dos Serviços” para avaliação da **CESAN**;
- 7.1.4 Manter total compatibilidade com os equipamentos existentes na **CESAN** ou de empresas que venham a ser contratada pela **CESAN**;
- 7.1.5 Atender aos Acordos de Nível de Serviço SLA, constantes na Especificação Técnica;
- 7.1.6 Apresentar quando solicitado pela **CESAN**, até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, relatórios gerenciais, conforme Item 5 – RELATÓRIOS GERENCIAIS da Especificação Técnica;
- 7.1.7 As instalações de equipamentos e serviços de manutenção executados por técnicos da **CONTRATADA** ou seus prepostos, deverão ter acompanhamento de profissional indicado pela **CESAN**;
- 7.1.8 Dar ciência a **CESAN**, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, mesmo que estes não sejam de sua competência;
- 7.1.9 Não permitir que seus empregados ou prepostos executem serviços além dos previstos no objeto deste contrato;
- 7.1.10 Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes. Tal fiscalização dar-se-á independente da que será exercida pela **CESAN**;
- 7.1.11 Atender, através de seus responsáveis técnicos e/ou administrativos apresentados a eventuais convocações da **CESAN**;
- 7.1.12 Arcar com as despesas decorrentes do transporte do pessoal e equipamento, mão-de-obra e todos os componentes/peças a serem substituídos em decorrência de desgaste natural ou das manutenções corretivas, incluídas no valor proposto, de inteira responsabilidade da **CONTRATADA**, sem quaisquer ônus adicionais a **CESAN**;
- 7.1.13 Caso haja necessidade de reparos em equipamentos da **CONTRATADA** que afetem os serviços associados a este contrato, deverá ser colocado outro equipamento similar, em perfeitas condições de uso, enquanto o mesmo estiver em manutenção;
- 7.1.14 Discriminar por escrito a origem do defeito, assim como os serviços executados, quando a parada ou mau funcionamento do sistema decorrer de comprovada culpa da **CESAN**, para fins de ateste e ressarcimento da visita, deslocamento, reparo ou substituição de equipamentos;
- 7.1.15 Relacionar os nomes e identificação dos técnicos encarregados de atender aos chamados da **CESAN**, informando previamente quando de eventuais substituições;
- 7.1.16 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela **CESAN**, cujas reclamações se obriga atender prontamente;
- 7.1.17 Sendo necessária a realização de manutenções nas dependências da **CESAN**, a **CONTRATADA** deverá verificar o local e o ambiente de instalação dos equipamentos, recomendando a **CESAN**, qualquer ação corretiva necessária;
- 7.1.18 Fiscalizar o cumprimento do objeto contratado, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes. Essa fiscalização se dará independente da que será exercida pela **CESAN**;

- 7.1.19 Fornecer, sempre que solicitado formalmente pela **CESAN**, as eventuais especificações dos equipamentos, componentes e acessórios, bem como orientações quanto a procedimentos especiais para instalação, alteração de endereço de instalação, desinstalação e operação;
- 7.1.20 Aceitar a inclusão e exclusão de serviços, na forma do Artigo 65, Parágrafo 1º, da Lei 8.666/93;
- 7.1.21 Prestar os serviços ora contratados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
- 7.1.22 Responsabilizar-se pela qualidade e pelo bom desempenho dos serviços prestados;
- 7.1.23 Credenciar, junto a **CESAN**, um representante para prestar esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução do contrato;
- 7.1.24 Empregar pessoal qualificado para a execução dos serviços;
- 7.1.25 Em caso de terceirização dos serviços de instalação, manutenção e reparos, deverá fornecer declaração informando qual a empresa autorizada e o seu comprometimento com a prestação desse serviço, responsabilizando-se totalmente pela terceirização;
- 7.1.26 Não remover qualquer dos equipamentos pertencentes à **CESAN**, ou sob a responsabilidade desta (mesmo que seus), do local em que se encontrem instalados sem o prévio e expresso consentimento dela (**CESAN**);
- 7.1.27 Prestar os serviços de apoio para migração do serviço existente, com um mínimo de interrupção, em data e horário a ser estabelecido pela **CESAN**;
- 7.1.28 Prestar os serviços contratados com qualidade e manter as configurações dos seus sistemas e equipamentos com total compatibilidade com as instalações e sistemas existentes na **CESAN**;
- 7.1.29 Realizar sem custo adicional análise detalhada dos serviços contratados, com objetivo de solução de eventuais problemas e de obtenção de parâmetros para melhor configuração dos serviços;
- 7.1.30 Aceitar chamadas originárias apenas do Estado do Espírito Santo;
- 7.1.31 Disponibilizar relatório ao final de cada mês, contendo data, hora, origem, duração e valor de cada ligação por meio eletrônico;
- 7.1.32 Disponibilizar um número telefônico chave;
- 7.1.33 Configurar com as operadoras de telecomunicações o redirecionamento das ligações destinadas ao 115, originadas das localidades do Estado do Espírito atendidas e definidas pela **CESAN**, para o serviço 0800 contratado;
- 7.1.34 A **CESAN** poderá, observada a conveniência e oportunidade, solicitar a disponibilização de outros serviços oferecidos pela Contratada, tais como: ativação e desativação de acessos, mudança de endereço, etc... Sendo que os valores monetários referentes a essa providência deverão ser incluídos na nota fiscal/fatura do Mês subsequente ao da disponibilização dos serviços;
- 7.1.35 Realizar eventual mudança de endereço de prestação do serviço no caso de mudança de endereço do Call Center da **CESAN**;
- 7.1.36 Atender a todas as exigências e a todas as características contidas nas Especificações Técnicas e no Projeto Básico;

- 7.1.37 Manter, durante toda execução do CONTRATO, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 7.1.38 Manter a mais absoluta confidencialidade sobre materiais, dados e informações disponibilizados ou conhecidos em decorrência da prestação dos serviços objeto da presente contratação, bem como tratá-los como matéria sigilosa.
- 7.1.39 Ficará a contratada terminantemente proibida de fazer uso ou revelação, sob qualquer justificativa, a respeito de quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da CESAN aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos serviços.
- 7.1.40 Os empregados da contratada deverão obedecer às normas sobre confidencialidade e segurança, internas e externas, adotadas pela CESAN, além das cláusulas específicas constantes deste instrumento.
- 7.2 Compete à **CESAN**:
- 7.2.1 Analisar e aprovar os serviços executados em conformidade com este edital, que forem desenvolvidos pela **CONTRATADA** através da R-DSI – Divisão de Suporte e Infra-Estrutura.
- 7.2.2 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 7.2.3 Zelar para que a utilização dos serviços contratados não descaracterize as condições contratuais e/ou a legislação aplicável.
- 7.2.4 Fornecer à **CONTRATADA**, condições e informações necessárias ao desenvolvimento dos trabalhos. As informações deverão ser fornecidas em tempo hábil para que a **CONTRATADA** possa cumprir os prazos acordados.
- 7.2.5 Utilizar os meios especializados e os equipamentos colocados à sua disposição, exclusivamente para os serviços objeto do presente contrato, não lhe sendo permitido modificar configurações, sem autorização prévia da **CONTRATADA**.
- 7.2.6 Permitir o acesso dos empregados e prepostos da **CONTRATADA**, devidamente credenciados, para execução de serviços inerentes a este Contrato;
- 7.2.7 Autorizar a **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a visitar as instalações do Call Center que atende a **CESAN**, a fim de proceder à vistoria com o propósito de verificar se a utilização do serviço obedece às condições estabelecidas no contrato e na regulamentação aplicável. Tal visita deverá ser precedida de solicitação formal à **CESAN**, explicitando detalhadamente o roteiro da referida visita.
- 7.2.8 Assinar termo de recebimento e guarda dos equipamentos mencionados no item seguinte;
- 7.2.9 Responsabilizar-se (durante o período do contrato) como depositária, pela guarda e integridade dos equipamentos recebidos, obrigando-se, em caso de perda, extravio, dano ou destruição, mesmo que parcial, por qualquer motivo, excluídos os de força maior, ao respectivo ressarcimento do valor atualizado dos equipamentos. Os bens da **CONTRATADA** e/ou de terceiros sob a responsabilidade desta que estiverem sob a guarda da **CESAN** são insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade da **CESAN** perante terceiros;
- 7.2.10 Notificar a empresa **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos SERVIÇOS para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

8. CLÁUSULA OITAVA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 8.1 As condições para a SANÇÕES ADMINISTRATIVAS são as constantes no ITEM 14 do Edital, que a este integra.

9. CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO

- 9.1 Este **CONTRATO** poderá ser rescindido nos casos definidos no art. 78 da Lei 8.666/93, e suas alterações posteriores.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – FISCALIZAÇÃO

- 10.1 A Fiscalização dos SERVIÇOS objeto deste **CONTRATO** ficará a cargo da **R-GTI – Gerência de Tecnologia da Informação** através da **R-DSI – Divisão de Suporte e Infra-Estrutura**, ou por terceiro especialmente contratado pela **CESAN**.
- 10.2 Quando do recebimento das notas fiscais e dos pagamentos, a Fiscalização promoverá uma conferência preliminar da documentação prevista na cláusula de pagamento, que constará de:
- a) Verificação da data de emissão e de validade do CND do INSS, do CRF do FGTS e da certidão conjunta da SRF/PGFN e CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
 - b) verificação da Guia de Recolhimento do Imposto Sobre SERVIÇOS de Qualquer Natureza (ISSQN), se relativa ao mês anterior ou ao próprio mês de execução dos SERVIÇOS e se devidamente quitada. Na hipótese da Guia de ISSQN se referir ao mês anterior da execução dos SERVIÇOS, deverá a ela ser anexada cópia da nota fiscal respectiva. O valor do recolhimento deverá representar o percentual aplicável aos serviços, em conformidade com o Código Tributário do Município onde foram realizados. Confirmar se os SERVIÇOS foram executados em um ou mais Município, verificando o recolhimento distinto do ISSQN para cada Município onde foram executados os serviços;
 - c) verificação se o objeto do serviço constante da Anotação de Responsabilidade Técnica corresponde aos dados do **CONTRATO**;
 - d) verificação se a medição e faturamento estão a preços iniciais;
 - e) verificação se no campo "Descrição dos SERVIÇOS", no anverso da nota fiscal consta o número do **CONTRATO**, período de medição e descrição do objeto;
- 10.3 Quando do recebimento da última nota fiscal, a Fiscalização promoverá uma conferência preliminar da documentação a ela anexada, observando os critérios do subitem 10.2, entretanto os recolhimentos se referirão obrigatoriamente ao mês da execução dos **SERVIÇOS**. As Certidões Negativas relativas ao INSS, FGTS, ISS e do Conselho Regional competente (quando pertinente), deverão estar vigentes à data prevista para pagamento dos **SERVIÇOS**.
- 10.4 A **CONTRATADA** manterá registro individualizado que permita a verificação do fator determinante da receita e do tempo efetivo de arrendamento nos termos da Lei nº 6099/74.
- 10.5 Este contrato durante toda sua vigência subordinam-se ao controle e fiscalização do Banco Central do Brasil, segundo normas estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional, a elas se aplicando, no que couber, as disposições da Lei número 4.595, de 31 de dezembro de 1964, e Resolução CMN nº 2309/96, e demais legislações relativas ao Sistema Financeiro Nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

- 11.1 As condições para as **SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS** são as constantes no **ITEM 20** do Edital, que a este integra.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - REAJUSTAMENTO

- 12.1 As condições para REAJUSTAMENTO são as constantes no ITEM 18 do Edital que a este integra.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOCUMENTOS ANTERIORES E REGISTRO

- 13.1 Em caso de divergência existente entre os documentos integrantes do presente **CONTRATO**, fica estabelecido que este instrumento prevalecerá como regulador dos **SERVIÇOS** ora contratados, substituindo toda e qualquer documentação anteriormente trocada entre a **CESAN** e a **CONTRATADA**.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - TRIBUTOS

- 14.1 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste **CONTRATO**, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará às partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresse acordo, observada a legislação vigente.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - FORO

- 15.1 Elegem, as partes, o Foro da Comarca de Vitória, Capital do Estado do Espírito Santo, com renúncia expressa a qualquer outro, para solução de quaisquer questões oriundas do presente **CONTRATO**.
E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente instrumento, em vias iguais e rubricadas, para todos os fins de direito, na presença das testemunhas abaixo.

Vitória/ES,

NEIVALDO BRAGATO

DIRETOR PRESIDENTE DA CESAN
CPF Nº 449.968.457-91

ANTONINA SILY VARGAS ZARDO

DIRETORA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE DA CESAN
CPF Nº 479.365.767-20

REPRESENTANTE LEGAL CONTRATADA
CPF Nº

TESTEMUNHAS

1ª

2ª

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

**ANEXO VIII - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO
IMPEDITIVO PARA HABILITAÇÃO**

REF.: EDITAL Nº 001/2013 – PREGÃO PRESENCIAL – CESAN

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA 0800
PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA
MODALIDADE DE CALL CENTER DA CESAN**

Em atendimento à determinação do Edital acima referenciado, em seu nº 1 de Observação do item 1 do **ANEXO IV**, declaramos sob as penalidades cabíveis que inexistente qualquer fato impeditivo para a habilitação de nossa empresa para apresentar proposta no Pregão em referência.

Por ser verdade, firmamos a presente declaração para que produza seus efeitos de direito.

Local e data

Carimbo, nome e assinatura do representante legal da empresa

OBS.: Esta declaração deverá ser entregue ao pregoeiro separadamente dos envelopes contendo os documentos de habilitação e proposta comercial.

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

ANEXO IX - DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

REF.: EDITAL Nº 001/2013 – PREGÃO PRESENCIAL – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA 0800 PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE DE CALL CENTER DA CESAN

Declaro, sob as penas da lei, sem prejuízo das sanções previstas neste ato convocatório, que a empresa(denominação da pessoa jurídica), CNPJ nº....., é **microempresa ou empresa de pequeno porte**, nos termos do enquadramento previsto na **Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006**, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério de desempate no procedimento licitatório acima referenciado, realizado pela **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN**.

Local e data.

Carimbo, nome e assinatura do representante legal da empresa.

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

ANEXO X - PROJETO BÁSICO

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2013

OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA 0800 PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE DE CALL CENTER DA CESAN.

CARACTERÍSTICAS

Este projeto define as características básicas para contratação de empresa para prestação de serviço telefônico fixo comutado STFC 0800 para uso pela central de atendimento ao cliente da CESAN 115.

FUNCIONALIDADE E ADEQUAÇÃO

O serviço telefônico fixo comutado STFC 0800, doravante chamado de serviço 0800, tem o objetivo principal de proporcionar infraestrutura para possibilitar o atendimento das ligações para o número 115 originadas nos municípios do estado do espírito santo atendidos pela CESAN, na central de atendimento ao cliente da CESAN.

A central de atendimento ao cliente da CESAN é provida por empresa contratada para prestação de serviço de atendimento telefônico na modalidade de call center instalada na metropolitana região da Grande Vitória.

O serviço 0800 deve ser prestado em qualquer endereço da CESAN ou de empresa contratada pela CESAN na região metropolitana da Grande Vitória.

O serviço 0800 deve possuir no mínimo dois troncos digitais e1 com número único para os trocos digitais um número único do tipo 0800 de âmbito estadual.

O número 0800 somente poderá ser divulgado pela contratada através de autorização CESAN.

A contratada deverá bloquear ligações a cobrar.

O serviço 0800, a critério da CESAN, deverá permitir o bloqueio de ligações de celulares.

O número dos troncos digitais poderá receber ligações nacionais pagas na origem sem custos para a CESAN.

As ligações de telefones celulares para o número 115 originadas nos municípios atendidos e definidos pela CESAN terão tarifa reversa (paga pela CESAN), podendo a critério da CESAN ter configuração de tarifa normal (paga pela origem).

A empresa contratada será responsável pela configuração, ativação e manutenção, em conjunto com a Anatel e outras operadoras, do redirecionamento das ligações para o número 115 originadas nos municípios atendidos e definidos pela CESAN para o Serviço 0800.

SEGURANÇA

A solução proposta deverá permitir o uso de telecomunicação de voz através de utilização de tecnologias atuais de mercado de forma contínua e segura e de acordo com a legislação brasileira.

A CESAN e a empresa contratada deverão zelar pelo cumprimento da legislação aplicável.

ECONOMIA NA EXECUÇÃO

A solução proposta deverá ser fornecida e configurada de forma a proporcionar o menor custo com telecomunicações com funcionalidade e qualidade dos serviços e dos equipamentos.

A implantação da solução proposta deverá ser feita de forma integrada e de acordo com o cronograma a ser definido observando as prioridades e disponibilidade da contratante, da contratada e da empresa que presta serviço atualmente, de forma que a ativação da nova solução coincida com a desativação da solução existente.

EMPREGO DE M.O/MATER./TECNOL./MATÉRIAS PRIMAS LOCAIS

Apesar de suas características específicas, é possível contar com mão-de-obra local para realização dos serviços objeto deste projeto.

RETORNO E FACILIDADE NA EXECUÇÃO

A implantação da solução proposta será realizada conforme programação a ser definida, não causando prejuízos ao desenvolvimento do serviço, possibilitando o acompanhamento da equipe técnica da contratante nas implantações e seguindo as prioridades estabelecidas pela contratante.

NORMATIZAÇÃO

As diversas tecnologias, equipamentos e serviços constantes da solução, mesmo que providas por diferentes fornecedores, deverão estar de acordo com normas ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), ISO (International Standard Organization) e ITU-T (International Telecommunication Union), e de acordo com a regulamentação e com as recomendações da ANATEL, de forma a garantir compatibilidade entre si.

IMPACTO AMBIENTAL

A contratação dos serviços objeto deste projeto, pela sua natureza, não causa inbpmacto ambiental.

UTILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA CONFORME DECRETO 2460-R/2010

Tendo em vista que os serviços contratados são eminentemente técnico-intelectuais, sem que haja colocação de mão-de-obra à disposição da CESAN, não se vislumbra possibilidade fática de aplicação do Decreto Estadual N° 2460-R/2010 e exigência de contratação, pelo futuro contratado, de reclusos ou egressos.

José Antonio Teixeira Neves
Analista de Sistemas de Saneamento

Renato de Souza Zanon
Analista de Sistemas de Saneamento

Romik Polgliane de Souza
Divisão de Suporte e Infra-Estrutura

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

**ANEXO XII – MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO
DE PRAZO DE PAGAMENTO**

DADOS DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

Nº _____

VIGÊNCIA: ____/____/____ A ____/____/____

OBJETO: _____

CONDIÇÕES ORIGINAIS DE PAGAMENTO: _____

REPRESENTANTE LEGAL NO INSTRUMENTO: _____

DADOS DO TÍTULO A ALTERAR O PRAZO DE PAGAMENTO

Nº NOTA FISCAL: _____ EMISSÃO: ____/____/____ VALOR DE FACE: R\$ _____

DATA PROGRAMADA PGTO: ____/____/____ VALOR LÍQUIDO PAGTO: R\$ _____

ALTERAÇÃO A SER PROCEDIDA

NOVA DATA DE PAGTO: ____/____/____ Nº DE DIAS ANTECIPADOS: _____ (_____)

VALOR A SER PAGO: R\$ _____ (_____)

MEMÓRIA DE CÁLCULO: $D = N \times (1/30) \times N$

$N = R\$$ _____ $i =$ _____ % $n =$ _____ dias $d = R\$$ _____

Pelo presente Termo, por um lado a CESAN, representada por seu Gerente Financeiro e Contábil/ Divisão de Finanças da CESAN e por outro a CONTRATADA _____ representada pelo Sr. _____, na qualidade de _____ tem entre si ajustada a ALTERAÇÃO DO PRAZO DE PAGAMENTO do título acima identificado, ficando acordado que para os demais títulos permanecem as condições de pagamento pactuadas no Contrato original, atendendo o presente, quando necessário a formalidade legal de Termo Aditivo.

Com o recebimento do valor apurado, a CONTRATADA dá quitação geral e irrestrita ao título acima identificado.

Vitória, _____ de _____ de 200____.

Representante da CESAN

Representante Legal da CONTRATADA

ANEXO XIII

Relação dos Municípios Atendidos pela CESAN		
Afonso Cláudio	Ecoporanga	Ponto Belo
Água Doce do Norte	Fundão (*)	Presidente Kennedy
Águia Branca	Guarapari (*)	Rio Novo do Sul
Alto Rio Novo	Ibatiba	Santa Leopoldina (**)
Anchieta (*)	Irupi	Santa Maria de Jetibá (**)
Apiacá	Iúna	Santa Teresa (*)
Atílio Vivacqua	Laranja da Terra	São Gabriel da Palha (*)
Barra de São Francisco	Mantenópolis	São José do Calçado
Boa Esperança	Marechal Floriano (**)	São Roque do Canaã (*)
Bom Jesus do Norte	Montanha	Serra (*)
Brejetuba	Mucurici	Venda Nova do Imigrante (*)
Cariacica (*)	Muniz Freire	Viana (*)
Castelo (*)	Muqui	Vila Pavão
Conceição da Barra	Nova Venécia (*)	Vila Valério (*)
Conceição do Castelo	Pancas	Vila Velha (*)
Divino de São Lourenço	Pedro Canário	Vitória (*)
Domingos Martins (**)	Pinheiros	
Dores do Rio Preto	Piúma (*)	

OBS:

(*) Indica os municípios atendidos atualmente pelo 115 da CESAN cuja configuração de direcionamento das ligações para o número 115 deverá ser migrada de imediato para o novo contrato.

(**) Indica novos municípios a serem acrescentados ao 115 da CESAN devendo a contratada providenciar o redirecionamento das ligações originadas dos mesmos de imediato assim que solicitado pela CESAN.

O redirecionamento das ligações para o número 115 dos demais municípios deverá ser providenciado pela contratada conforme solicitação da CESAN.

ANEXO XIV - PERFIL DE TRAFEGO

Referente ao período de 13/10/2012 a 18/11/2012

Planilha I – Ligações Fixo-Fixo - Área 27

LIGAÇÕES FIXO-FIXO - ÁREA 27 (13/10/2012 a 18/11/2012)				
DIAS	Horários	Chamadas	Minutos	Duração Média
DIAS ÚTEIS	00:00 as 05:59	348	596,20	1,71
	06:00 as 07:59	1.184	6.251,10	5,28
	08:00 as 19:59	28.897	133.877,70	4,63
	20:00 as 23:59	1.338	5.474,80	4,09
SÁBADOS	00:00 as 13:59	2.262	9.411,00	4,16
	14:00 as 23:59	974	3.384,70	3,48
DOMINGOS	00:00 as 23:59	1.441	5.829,20	4,05
FERIADOS	00:00 as 23:59	1.110	3.985,60	3,59
TOTAL	-	37.554	168.810,30	4,50

Planilha II – Ligações Fixo-Fixo - Área 28

LIGAÇÕES FIXO-FIXO - ÁREA 28 (13/10/2012 a 18/11/2012)				
DIAS	Horários	Chamadas	Minutos	Duração Média
DIAS ÚTEIS	00:00 as 05:59	14	39,90	2,85
	06:00 as 07:59	21	84,30	4,01
	08:00 as 19:59	303	1.381,80	4,56
	20:00 as 23:59	30	109,60	3,65
SÁBADOS	00:00 as 13:59	60	197,30	3,29
	14:00 as 23:59	24	81,40	3,39
DOMINGOS	00:00 as 23:59	40	128,40	3,21
FERIADOS	00:00 as 23:59	22	82,00	3,73
TOTAL	-	514	2.104,70	4,09

Perfil de Trafego
Referente ao período de 13/10/2012 a 18/11/2012

Planilha III – Ligações Móvel-Fixo - Área 27 – VC1

LIGAÇÕES MÓVEL-FIXO - ÁREA 27 (13/10/2012 a 18/11/2012)				
DIAS	Horários	Chamadas	Minutos	Duração Média
DIAS ÚTEIS	00:00 as 05:59	273	798,50	2,92
	06:00 as 07:59	7.826	1.436,00	0,18
	08:00 as 19:59	26.854	121.588,90	4,53
	20:00 as 23:59	2.547	10.293,90	4,04
SÁBADOS	00:00 as 13:59	2.646	10.985,30	4,15
	14:00 as 23:59	1.355	5.022,10	3,71
DOMINGOS	00:00 as 23:59	2.104	8.822,70	4,19
FERIADOS	00:00 as 23:59	1.526	6.093,20	3,99
TOTAL	VC1	45.131	165.040,60	3,66

Planilha IV – Ligações Móvel-Fixo - Área 28 – VC2

LIGAÇÕES - MÓVEL X FIXO ÁREA 28 (13/10/2012 a 18/11/2012)				
DIAS	Horários	Chamadas	Minutos	Duração Média
DIAS ÚTEIS	00:00 as 05:59	6	3,90	0,65
	06:00 as 07:59	49	215,30	4,39
	08:00 as 19:59	662	3.000,40	4,53
	20:00 as 23:59	56	207,00	3,70
SÁBADOS	00:00 as 13:59	131	525,80	4,01
	14:00 as 23:59	66	207,90	3,15
DOMINGOS	00:00 as 23:59	88	490,60	5,58
FERIADOS	00:00 as 23:59	34	105,80	3,11
TOTAL	VC2	1.092	4.756,70	4,36